Structure de support tutoral

1.1 D 'un point de vue théorique

Suite à la dernière réflexion abordée lors de la récapitulation de l'état de la question (point 3.4), qui était de supposer que compte tenu des éléments définissant un SCLE, ce type d'environnement d'apprentissage nous semblait être une réponse pédago-technologique susceptible de supporter un tutorat efficace, nous avons développé une structure de support tutoral prenant en compte tous les éléments mentionnés jusqu'ici.
La SST que nous proposons est en effet composée de trois types de support :

- un support institutionnel qui est pris en charge par l'institution et qui comprend la répartition des ressources humaines, le programme de formation offert aux tuteurs et l'attribution des rôles du tuteur ;
- un support matériel qui est mis à disposition par l'institution mais qui est modulable en fonction des besoins des enseignements, notamment au niveau du choix d'environnement d'apprentissage et de la gestion des connaissances ;
- le support cognitif qui est pourvu par chaque enseignant et qui sert à atteindre les objectifs pédagogiques fixés (Jonassen ; Synteta, 2001).

L'organisation des ressources humaines selon une structure helpdesk d'une part, et d'autre part, l'organisation, l'archivage et le recyclage des connaissances selon une logique knowledge management sont au service d'un apprentissage constructiviste dans le sens où ils devraient soulager le tuteur de tâches de routines et lui laisser de la liberté et du temps pour agir là où ses qualités d'être humain sont requises.

1.2 Modules théoriques de la SST

Les modules de la SST (*a* à *g*) sont détaillés au point suivant (5.3).

Type de support	**Modules**		
Institutionnel	Ressources humaines (a)	Formation (b)	Rôles du tuteur (c)
Matériel	Environnement d'apprentissage choisi (d)	Outils de soutien au tuteur pourvus par l'institution (e)	Gestion des connaissances (f)
Cognitif	Outils de support à une activité d'enseignement et d'apprentissage constructiviste (g)		

1.3 Exemple détaillé de la SST appliquée aux UV3a et 3c

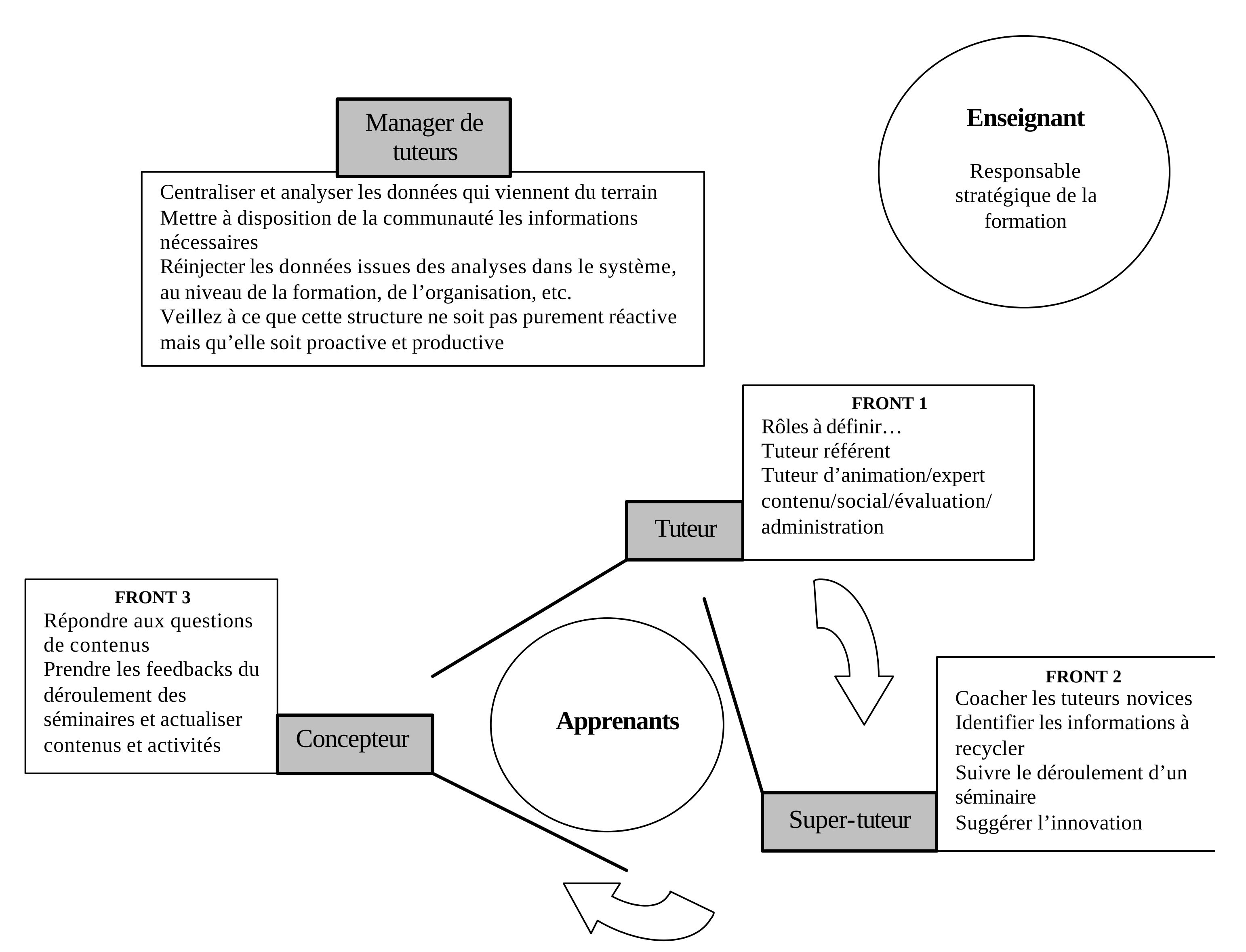
1.3.1 Module a : la structure des ressources humaines (RH)

Au niveau des ressources humaines, du côté institutionnel, nous avons cinq fonctions directement impliqués dans la formation:

- le concepteur, qui produit le matériel d'enseignement ;
- le tuteur, qui a pour mission d'aider les apprenants dans leur apprentissage selon des règles déterminées à l'avance ;

- le super-tuteur, qui absorbe les questions des tuteurs et forme les tuteurs novices. Proche du contenu, il aura également pour tâche de suggérer l'innovation suite aux observations faites sur l'interaction contenu-apprenants-tuteurs ;
- le manager de tuteur, garant du fonctionnement du tutorat au niveau tutorat et non au niveau contenu. En d'autres termes, il aura un rôle de veille tutorale pour que le tutorat réponde toujours au mieux aux besoins des différents acteurs concernés, en particulier ceux des apprenants ;
- l'enseignant, qui peut soit être assimilé au concepteur dans le cas où il est producteur du matériau d'enseignement utilisé, soit être à l'extérieur dans le cas où il utilise simplement le matériau conçu par un autre acteur. Dans les deux cas de figure, les caractéristiques de son rôle sont proches de celles du concepteur. S'ajoute une composante manager au niveau du contenu d'enseignement et d'apprentissage : l'enseignant est en effet responsable du choix du matériau d'enseignement, du choix des activités et des stratégies mises en œuvres dans la formation pour l'acquisition des compétences et savoirs visés chez les apprenants.

La structure que nous proposons, qui devrait permettre à ces cinq acteurs de travailler de manière complémentaire, est largement inspirée d'une structure de type helpdesk. Ainsi, selon la logique de ce type de structure, les tuteurs représentent le front 1, directement en liaison avec le terrain. Les super-tuteurs représentent le front 2 et absorbent notamment les questions du front 1. Quant aux concepteurs, ils représentent le front 3, absorbent les questions du front 2, analysent et réinjectent le résultat de ces questions dans le matériau d'enseignement. Le manager de tuteur, lui, est mis à l'écart car il a un rôle à jouer non pas au niveau contenu, mais au niveau fonctionnement du helpdesk. Il en va de même pour l'enseignant qui a un rôle stratégique au niveau du contenu et de l'organisation des acteurs en fonction des objectifs pédagogiques fixés.



1. Organisation des RH selon une logique helpdesk avec mise à distance de l'enseignant et du manager de tuteurs

1.3.2 Module b : la formation

La formation sera conçue par le chercheur ; elle sera assurée par le super-tuteur et/ou l'enseignant.
Cette formation comprendra trois axes : un axe technique, un axe pédagogique et un axe discussion des pratiques.
L'axe technique comprendra une formation au dispositif technique et aux scénarios d'utilisation prévus dans le tutorat d'un contenu particulier.
L'axe pédagogique portera sur les stratégies pédagogiques, les modèles d'apprentissage, les stratégies de travail collaboratif et de tutorat.
Quant à l'axe discussion des pratiques, ou « supervision clinique » (Bennett & Marsh, 2002) qui consisterait en un lieu d'échanges entre pratiques de tuteurs et en un carnet de bord du tuteur, il sera mis en place tout au long de la formation mais aussi tout au long de la période de tutorat avec les apprenants.

1.3.3 Module c : les rôles du tuteur

Dans notre cas concret, les rôles du tuteur seront les suivants :

- animer au niveau du contenu durant la période d'un séminaire[1] virtuel ;
- accompagner l'apprenant dans la résolution de sa tâche d'apprentissage;
- donner des feedbacks aux activités ;
- synthétiser et poster dans les news toute information d'intérêt pour la communauté ;
- assurer un rôle social (motivation des apprenants, aide à la résolution de conflit inter-équipe) ;
- revenir, avec l'apprenant, sur son journal pour discuter son processus et ses stratégies d'apprentissage ;
- évaluer la production finale de l'apprenant ;
- partager ses pratiques et réflexions avec les autres tuteurs du même séminaire.

1.3.4 Module d : choix de l'environnement d'apprentissage

A priori la formation UTICEF se fait sur Acolad[2] mais nous avons pris la liberté, de part le contenu des UV3a et 3c, de dispenser ces UV par et avec un environnement d'apprentissage de type C3MS. Ce choix est motivé par le fait qu'Acolad ne permet pas de supporter un apprentissage de type constructiviste alors qu'un portail de type C3MS semble permettre. Voici concrètement comment nous configurons le portail, quels outils nous y implémentons et comment nous les utilisons.

L'environnement d'apprentissage choisi est un portail PostNuke, accessible depuis l'URL : http://tecfaseed.unige.ch/uticef et dont une maquette est disponible ci-dessous. Notons que lorsqu'il s'agit d'application, la case est grisée.

[1] Le séminaire virtuel est une des entités clées de la formation UTICEF. Il se déroule sur deux semaines et les apprenants doivent, pendant ces deux semaines, acquérir le contenu et les compétences attendus d'une UV donnée, et ce, par la production d'une part et, d'autre part, par l'interaction avec leurs pairs et le tuteur.

[2] Se référer au point 2.2.

Barre de navigation : accès aux différents outils		
Accès au articles en pdf. Lien vers répertoire du site tecfa, protégé par htaccess.	Synthèse de l'article faite par le tuteur. Synthèse du travail des apprenants. Consignes du jour. Divers.	Manuel d'utilisation du portail pour le public apprenant.
POSTER UNE NEWS		**PROGRAMME DE L'UV** Document explicitant les objectifs de l'UV, compétences attendues, caractéristiques du portail, rôle des différentes personnes, structure, etc.
FORUMS **Forum de synthèse des articles**. Les synthèses faites par les apprenants sont postése ici et commentées par le tuteur et les autres apprenants **Forum helpdesk**. Les questions d'organisation ou de contenu sont postées ici.		**JOURNAL** Possibilité de l'utiliser comme un carnet de bord pour l'UV. Chaque apprenant est libre ou non de l'utiliser en privé ou en public.
PARLER EN DIRECT Communication synchrone informelle		**CALENDRIER** Fait pour le public apprenant : articles à lire + delivery + feedback des tuteurs.
REDACTION COLLABORATIVE Espace WIKI pour réaliser l'activité par paire.		**ANCIENNES NEWS** Accès au anciennes news.
COMMUNICATION Chat. Il servira pour les réunions synchrones et les échanges informels .		
AWARENESS Qui est en ligne, membres et invités. Accès au profil d'une personne (son journal, ses contributions au forum, etc.)		

2. Maquette de l'implémentation du portail pour les UV3a et 3c

1.3.5 Module e : outils de soutien au tuteur pourvus par l'institution

Ces outils consistent principalement en un manuel du tuteur décrivant la SST dont le tuteur dispose et comment l'utiliser pour qu'elle soit réellement à son service. Un dossier de l'apprenant devrait également être disponible et partagé entre tous les tuteurs mais cela ne sera pas le cas dans notre recherche.

1.3.6 Module f : gestion des connaissances

Ce que nous appelons connaissances ici, au niveau du contenu, sont d'une part les travaux des apprenants dans leur état de synthèse finale, d'autre part les articles synthétisés par le tuteur ainsi que toute synthèse résultant d'une interaction d'intérêt pour la communauté.
Au niveau matériel, l'environnement d'apprentissage choisi devrait remplir son rôle d'archivage si les acteurs humains remplissent eux-mêmes leurs rôles et participent activement au séminaire.

1.3.7 Module g : outils de support à une activité d'enseignement et d'apprentissage constructiviste

Dans le cas précis du scénario pédagogique du contenu d'apprentissage de l'UV3a, les outils cognitifs seront au nombre de deux : les consignes/grille de lecture pour chacun des articles donnés sous forme de « grammaire » et les questions-guides permettant de répondre à la question posée et à produire un rapport selon les objectifs d'apprentissage visés d'une part, et d'autre part, le journal et le retour avec le tuteur sur le processus d'apprentissage. Dans les

deux cas, il est prévu que les apprenants intègrent une « colonne vertébrale » pour chacune des activités et soient capable de réutiliser, adapter et prolonger les éléments centraux de cette colonne vertébrale lorsqu'ils seront mis dans une situation d'apprentissage similaire.